

KAIKAKU 2019 for NEXT100

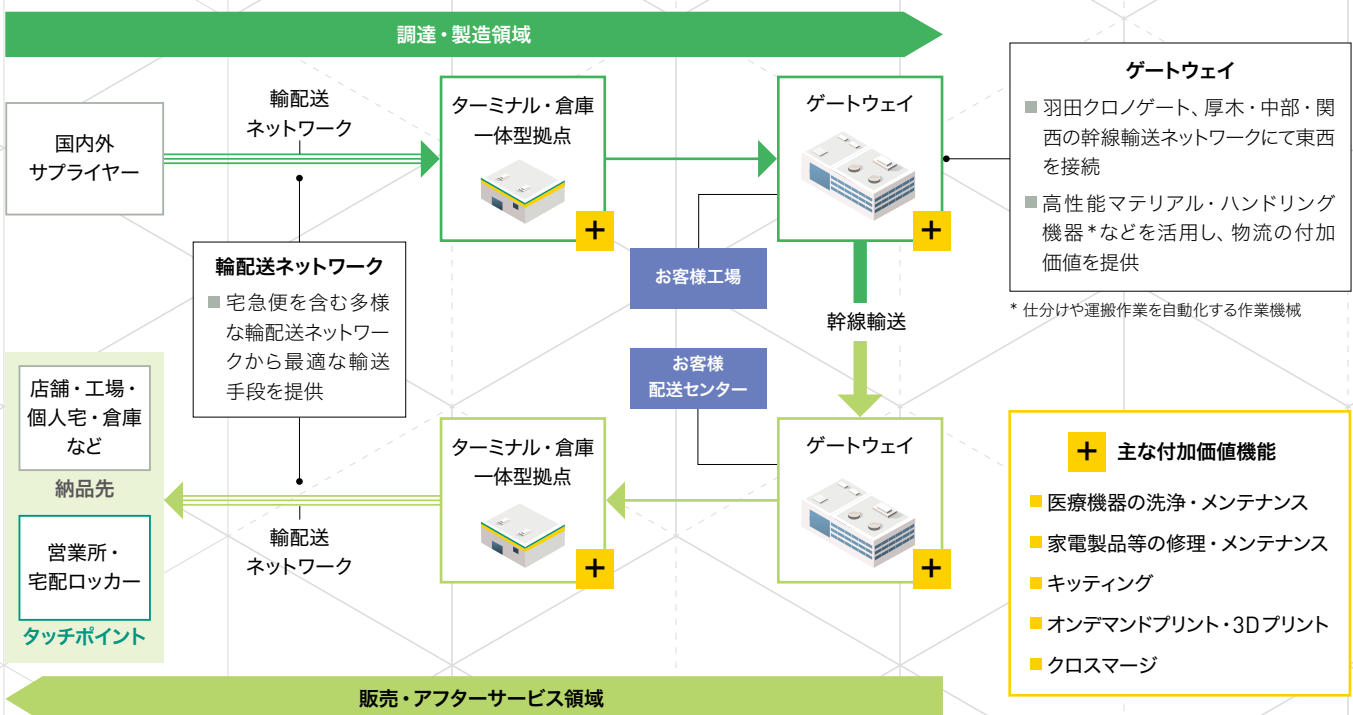
# 非連続成長を実現するための 収益・事業構造改革

2013年に始動した「バリュー・ネットワーキング」構想をさらに進化させ、宅急便に次ぐ事業の柱を作り出すことを目指し、法人顧客のサプライチェーン全体にソリューション提供する新たな3PLの構築に注力しています。国内外の法人顧客の課題解決に資するソリューション提供に向けて、既存のラストワンマイルネットワークに加え、羽田クロノゲート、関東・中部・関西の主要都市を結ぶ各ゲートウェイ、アジアを中心に広がるクロスボーダーネットワークなどを効果的に活用するとともに、グループ全体でアカウントマネジメントの強化に取り組んでいます。



## 川上から川下まで、法人顧客のサプライチェーンを ヤマトグループで一貫サポート

ヤマトグループは、全国100か所を超える倉庫、宅急便で培った高度な輸配送ネットワークを活用したロジスティクスソリューションの提供を通じて、法人顧客のサプライチェーンの最適化に向けたサービスを提供しています。病院で使用する医療機器の洗浄や家電製品・業務用機器のメンテナンス・修理など、法人顧客のサプライチェーンを一貫してサポートすることで、物流工程の削減や物流費の圧縮、リードタイムの最適化を図り、在庫回転率向上やエンドユーザーのストレス軽減など、高い付加価値の提供を実現しています。



## アカウントマネジメントを強化し、 グループ全体の経営資源を活用して 法人顧客にソリューションを提供していきます。



小菅 泰治  
常務執行役員  
グローバル法人事業担当  
ヤマトロジスティクス株式会社  
代表取締役社長

ヤマトグループは、宅急便に次ぐ事業の柱として、法人顧客のサプライチェーン全体にソリューション提供を新たな3PLの構築に注力しています。他の3PLとの最大の違いは、ヤマトグループが向き合う法人顧客(クライアント)のみならず、その調達先や販売先まで含めたサプライチェーン全体を見渡し、全員にメリットを生み出す仕組みを提案する点にあります。「デマンド視点」と呼んでいますが、クライアントだけでなく、クライアントのお客様に当たる荷受け側の要望や課題まで解決することが、クライアントの収益を最大化することにつながると考えています。

法人顧客のサプライチェーン全体の課題解決を実現する上で、ヤマトグループのネットワークは大きな強みとなります。現在、ヤマト運輸は大型物流ターミナルを全国約70か所、宅急便の集配拠点である営業所を約4,000か所に展開していますが、このネットワークは、大きく三つに分けることができます。一つは荷物を集めてターミナルまで輸送する集荷側のネットワーク、二つ目はターミナル間の幹線輸送、三つ目は到着側のターミナルとお届け先までのラストワンマイルによる配達側のネットワークです。

従来は、このネットワークに宅急便というサービスを乗せてきたわけですが、法人顧客に向けて、集荷側や配送・納品側は宅急便のセールスドライバーによるサービス提供だけでなく、様々な方法から最適な手段を選ぶことで、新たなソリューションを生み出すことができます。また、幹線輸送は、宅急便以外の荷物も混載することで密度が高まり

ますので、輸送コストを抑えながら法人顧客の多頻度小ロットの輸送ニーズに対応できます。そして、ヤマトグループは全国100か所以上に倉庫を展開していますが、約30か所は物流ターミナル一体型です。ネットワークを形成する拠点において、マージ(荷合わせ)や修理、洗浄など様々な機能を提供し、さらにICTでサプライチェーン全体を可視化することで、法人顧客の物流改革に資する、ヤマトグループならではの価値を提供することができます。

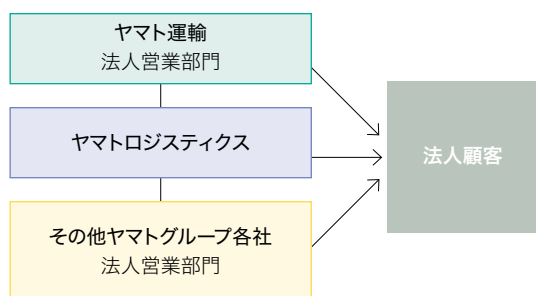
ソリューションビジネスを推進するためには、法人顧客の業界や事業そのものに精通した上で、顧客の中に深く入り込み、顧客が抱える課題を解決することが重要です。これには、事業会社単体による機能提供ではなく、ヤマトグループ全体のノウハウや機能等を包括的に活用して法人顧客のサプライチェーン全体をカバーするソリューションの提供が必要であり、グループ全体でのアカウントマネジメント強化が不可欠です。

ヤマトグループでは、グループ各社に在籍する法人営業担当者が互いに連携できる仕組みづくりを行うとともに、ソリューション営業を担う人材の育成を推進しており、各社の法人営業担当者が所属先に関係なくグループの商品を提案・販売できる仕組みづくりやそのための教育を実施しています。私たちが目指すのは、ソリューション提供を通じて法人顧客に経営のパートナーとして認めていただける存在になることです。そのために、グループの強みやサービスをさらに磨き上げ、顧客への提供価値を高めていきます。

### ▶ 法人営業の推進体制

#### Before

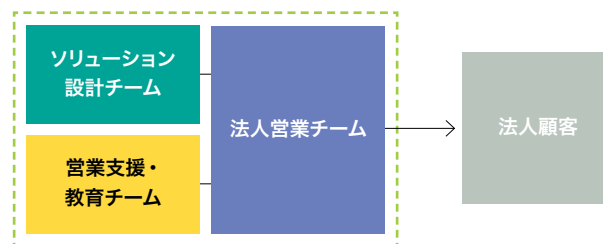
- 事業会社ごとに法人営業を推進



#### After

- グループの法人営業機能をバーチャルで統合
- アカウントマネジメントを推進するため、機能を整理
- ▶ One teamで対象顧客へ法人営業を推進

#### ヤマトグループ統合法人営業チーム\*



\* 2019年10月より本格始動